

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А.БУНИНА

УТВЕРЖДАЮ
Директор института СПО
/ М.А. Харламова



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

43.02.14 Гостиничное дело

квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

Форма обучения: очная

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016г. №1552.

Рабочая программа разработана на кафедре туризма и гостиничного дела.

Разработчик(и) рабочей программы: Полякова Ирина Евгеньевна,
кандидат филол. наук, доцент

Согласовано:

Организация-партнер: АССОЦИАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ
ИНДУСТРИИ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ



Г.Ю. Карасева

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЯ**
- 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1.1. Область применения примерной программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Рабочая программа может быть использована в дополнительной профессиональной подготовке в рамках специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цель и задачи профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

Иметь практический опыт:

планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей, планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

уметь:

оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

знать:

структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания; задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.3. Рекомендуемое количество часов

Рекомендуемое количество часов на освоение профессионального модуля всего –419, в том числе:

максимальная учебная нагрузка обучающегося – 419 часов, в которую включены:

- **обязательная** аудиторная учебная нагрузка – 321 часов;
- **самостоятельная работа** обучающегося – 98 часов;
- **учебная практика** – 72 часа;
- **производственная практика** (по профилю специальности) – 72 часа.

1.4. Формы контроля и оценивания элементов ПМ

Элемент ПМ	Форма контроля и оценивания		
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация	Экзамен по ПМ
1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Защита практических работ, контрольные работы		
2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Защита практических работ, контрольные работы	Дифференцированный зачет	
3. Учебная практика	Отчет по учебной практике	Дифференцированный зачет	
4. Производственная практика	Отчет по производственной практике	Дифференцированный зачет	
5. Экзамен квалификационный			Комплексный экзамен

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПМ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля *	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	лабораторные работы и практические занятия, часов	курсовая работа (проект), часов	самостоятельная работа, часов	курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1-3.3	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	209	137	59	19	70	-	-	-
ПК 3.1-3.3	Раздел 2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	66	38	38	-	28	-	-	-
ПК 3.1 -	Учебная практика	72						72	

3.3	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72							72
	Всего:	419	175	97	19	98	-	72	72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Вид занятия	Объем часов	Уровень освоения
МДК.03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Тема 1.Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	теоретическое	2	1
	2. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях..	теоретическое	2	1
	3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	теоретическое	2	1
	4. Нормы расхода чистящих и моющих средств	теоретическое	2	1
	5. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.	теоретическое	2	1
	6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	теоретическое	2	1
	7. Деловое общение. Этика и этикет.	теоретическое	2	1

	8. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам	практическое	4	2,3
	9. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами	практическое	4	2,3
	10. Оформление контроля качества уборки номеров	практическое	4	3
Тема 2. Планирование потребности в материальных ценностях.	1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.	теоретическое	2	1
	2. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.	теоретическое	2	1
	3. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	теоретическое	2	1
	4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	теоретическое	2	1
	5. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	практическое	4	1,2
	6. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре	практическое	4	2
Тема 3. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда	1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	теоретическое	2	1,2
	2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	теоретическое	2	1

гостиницы	3. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	теоретическое	2	1
	4. Уборочные материалы, техника, инвентарь	теоретическое	2	1
	5. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	теоретическое	2	1
	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	практические	5	2,3
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	практические	4	3
	Оформление забытых вещей.	практические	4	3
Тема 4. Организация работы прачечной и химчистки	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.	теоретическое	2	1
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	теоретическое	2	1
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	теоретическое	2	1
	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	теоретическое	2	1
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	практические	4	2
	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	практические	4	3
Тема 5. Обеспечение безопасности проживающих.	Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.	теоретическое	2	1
	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.	теоретическое	2	1
	Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.	теоретическое	2	1
	Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.	теоретическое	2	1
	Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности.	теоретическое	2	1
	Составление концепции безопасности для гостиницы	практические	6	3
	Составление схемы структуры службы безопасности.	практические	4	3

Тема 6. Сохранность имущества проживающих	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	теоретическое	2	1
	Воровство в гостинице.	теоретическое	2	1
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	теоретическое	2	1
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации	теоретическое	3	1
	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	практические	4	2,3
	Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.	практические	4	2
МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Тема 1. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке	Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке	практические	4	1
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	практические	4	1,2
	Чтение и перевод текста "Housekeeping". Вопросы и ответы по содержанию текста	практические	3	1,2
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов	практические	4	1,2,3
	Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики	практические	4	2,3
	Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены	практические	4	2,3
Тема 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с	Введение лексики, закрепление в упражнениях	практические	4	1,2
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	практические	4	1,2
	Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление	практические	3	2,3

текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.	лексики.			
	Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	практические	4	2,3
УП.03.01 Учебная практика	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы Овладение практическими навыками супервайзера, координатора Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья Проведение различных видов уборочных работ Оформление документов на забытые вещи Контроль сохранности предметов интерьера номеров Использование в работе знаний иностранных языков Оказание персональных и дополнительных услуг гостям Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	практическое	72	1,2

	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Составление актов на списание инвентаря и оборудования			
ПП.03.01Производственная практика	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Ведение учета забытых вещей. Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг Оформление отчетной документации Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах Оформление актов на списание малоценного инвентаря	практическое	72	1,2,3
ПМ.03.ЭК Экзамен квалификационный				

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

В образовательном процессе используются презентации, встречи с представителями компаний.

Реализация профессионального модуля предполагает наличие:

Лаборатория «Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»

- Кровать одноместная – 2 штуки
- Прикроватная тумбочка – 2 штуки
- Настольная лампа (напольный светильник)
- Бра – 2 штуки
- Мини – бар
- Стол
- Кресло
- Стул
- Зеркало
- Шкаф
- Телефон
- Верхний светильник
- Кондиционер
- Телевизор
- Гладильная доска
- Утюг
- Пылесос
- Душевая кабина
- Унитаз
- Раковина
- Зеркало
- Одеяло – 2 штуки
- Подушка – 6 штук
- Покрывало – 2 штуки
- Комплект постельного белья – 4 комплекта
- Шторы
- Напольное покрытие
- Укомплектованная тележка горничной
- Ершик для унитаза
- Ведерко для мусора
- Держатель для туалетной бумаги
- Стакан
- Полотенце для лица – 2 штуки
- Полотенце для тела – 2 штуки
- Полотенце для ног – 2 штуки

– Салфетка на раковину 2 упаковки

– Полотенце коврик – 2 штуки

Индивидуальные косметические принадлежности

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную производственную практику (по профилю специальности).

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- рабочие места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- наглядные пособия: демонстрационные плакаты, раздаточный материал (Госты);

- слайд-проекторы, интерактивные доски

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело» : учебное пособие : [16+] / Е. В. Кулагина, С. А. Кациель, О. В. Лукина, О. В. Автюхова ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 111 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683234> (дата обращения: 15.06.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8149-3110-8. – Текст: электронный.

2. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова ; Московский педагогический государственный университет. – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018. – 192 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309> (дата обращения: 15.06.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4263-0663-9. – Текст : электронный.

Дополнительные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1> (дата обращения: 15.06.2022).

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADD8-4861-869C-83A61B803759#page/1> (дата обращения: 15.06.2022).

3. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — Текст :

электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/456706>(дата обращения: 15.06.2022).

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>.
2. www.russiatourism.ru
3. www.tripadvisor.ru

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Изучению профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда предшествует изучение общепрофессиональных дисциплин: ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе, ОП.09 Сервисная деятельность, ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Организация учебной и производственной практики (по профилю специальности):

Вид практики – учебная.

Этапы практики:

1. Установочная конференция.
2. Изучение правил работы в гостинице. Инструктаж по технике безопасности.
3. Изучение особенностей и включение практикантов в разнообразные виды профессиональной деятельности.
4. Подготовка отчётной документации.
5. Итоговая конференция: подведение итогов конференции.

Цель учебной практики - формирование у обучающихся первичных практических умений и опыта деятельности в рамках профессионального модуля ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Основные задачи учебной практики: ознакомление с содержанием основных работ, выполняемых в гостиничных предприятиях по месту прохождения практики; изучение особенностей функционирования конкретных технологических процессов; освоение технологии организации процесса питания.

Учебная практика в объёме 72 часа начинается во 2 декаде мая и заканчивается в 1 декаде июня. Учебная практика проводится на базе ООО Археологический парк «Аргамач», АО «Энергия», с которыми заключены договорные отношения.

Содержание учебной практики:

Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице

Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы

Овладение практическими навыками супервайзера, координатора

Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания

Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья

Проведение различных видов уборочных работ

Оформление документов на забытые вещи

Контроль сохранности предметов интерьера номеров

Использование в работе знаний иностранных языков

Оказание персональных и дополнительных услуг гостям

Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование

Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)

Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих

Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей

Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.

Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием

Составление актов на списание инвентаря и оборудования.

Вид практики – производственная.

Этапы практики:

1. Инструктаж по технике безопасности.
2. Знакомство с предприятием, являющимся базой практики.
3. Изучение организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия.

Цель производственной практики - приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций.

Основные задачи производственной практики:

передача обучаемым практических умений организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия; оформление документов по обслуживанию и эксплуатации номерного фонда; передача обучаемым практических умений по осуществлению контроля за деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Производственная практика в объеме 72 часа начинается в первой декаде июня и заканчивается во 2 декаде июня. Производственная практика проводится на базе ООО Археологический парк «Аргамач», АО «Энергия», с которыми заключены договорные отношения.

Содержание производственной практики:

Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих
Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
Проведение контроля готовности номеров к заселению
Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой
Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
Ведение учета забытых вещей.
Работа с просьбами и жалобами гостей.
Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества
Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.
Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг
Оформление отчетной документации
Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах
Оформление актов на списание малоценного инвентаря.

Критерии оценки практик:

«Зачтено (с оценкой «отлично»)» - обучающийся своевременно выполнил весь объем работы, требуемый программой практики, показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку; умело применил полученные знания во время прохождения практики, показал владение традиционными и альтернативными методами, современными приемами в рамках своей профессиональной деятельности, точно использовал профессиональную терминологию; ответственно и с интересом относился к своей работе, грамотно, в соответствии с требованиями сделал анализ проведенной работы; отчет о практике выполнил в полном объеме, обучающийся показал сформированность общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

«Зачтено (с оценкой «хорошо»)» - обучающийся демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально-прикладных и методических вопросов в объеме программы практики; полностью выполнил программу, но допустил незначительные ошибки при выполнении задания, владеет инструментарием методики в рамках своей профессиональной подготовки, умением использовать его; грамотно использует профессиональную терминологию при оформлении отчетной документации по практике.

«Зачтено (с оценкой «удовлетворительно»)» - обучающийся выполнил программу практики, однако в процессе работы не проявил

достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности, допустил существенные ошибки при выполнении заданий практики, демонстрирует недостаточный объем знаний и низкий уровень их применения на практике; неосознанное владение инструментарием, низкий уровень владения методической терминологией; низкий уровень владения профессиональным стилем речи; низкий уровень оформления документации по практике.

«Не зачтено» - обучающийся владеет фрагментарными знаниями и не умеет применить их на практике, обучающийся не выполнил программу практики, не проявил инициативу, не представил рабочие материалы, не проявил склонностей и желания к работе, не представил необходимую отчетную документацию.

По итогам практик обучающиеся предоставляют отчет в письменном виде.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по МДК: наличие высшего, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ

Контроль и оценка результатов оформляются в таблицах отдельно по профессиональным и общим компетенциям:

Освоенные профессиональные компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;	Отчет по учебной практике Отчет по производственной практике Собеседование Тестирование Кейсы Ситуационные задания Контрольная работа Творческие задания Дифференцированный зачет Экзамен по профессиональному модулю
	Умения: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии с установленными нормативами, в т. ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;	
	Знания: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;	
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами	Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов в ведении диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;	учебной практике Отчет по производственной практике Собеседование Тестирование Кейсы Ситуационные задания
	Умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками	

гостиницы	каμισлужбы; рассчитыватьнормативыработыгорничных; Знания: задачи,функциииособенностиработыслужбыобслуживания и эксплуатации номерногофонда в гостинице; кадровый состав службы, егофункциональныеобязанности;требованиякобслуживающемуперсоналу;цели,средстваиформыобслуживания;технологииорганизациипроцесса обслуживания гостей; регламенты службыобслуживания и эксплуатации номерного фонда вгостинице; особенности оформления и составленияотдельных видов организационно –распорядительныхифинансово–расчетныхдокументов;порядокрегистрациидокументовивведенияконтролязаихисполнением,вт.ч.на иностранномязыке;	ные задания Контрольн ая работа Творческие задания Дифференц ированный зачет Экзаменпо профессионал ьному модулю
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Практический опыт: контроля текущейдеятельностисотрудниковслужбыобслуживанияиэксплуатацииномерногофондадля поддержаниятребуемого уровня качества обслуживания гостейпланировании, организации, стимулированиииконтроле деятельности персонала службы обслуживанияиэксплуатацииномерногофонда. Умения: контролировать выполнениесотрудникамистандартовобслуживанияиерегламентов службы обслуживания и эксплуатацииномерногофонда;контролироватьсостояниеномерного фонда, ведение документации службы,работу обслуживающего персонала по соблюдениютехники безопасности на рабочем месте, оказаниюпервойпомощиидействийвэкстремальной ситуации; Знания:принципывзаимодействиясдругимислужбам и отеля; сервисные стандарты housekeeping(стандартыобслуживанияиерегламентыс лужбыобслуживанияиэксплуатацииномерногофонда);критерииипоказателикачестваобслуживания;санитарно-гигиеническиемеasuresпообеспечениючистоты, порядка,комфортапребывания гостей; порядок материально-техническогообеспечениягостиницыиконтроляза	учебной практике Отчет по производст венной практике Собеседова ние Тестирован ие Кейсы Ситуацион ные задания Контрольн ая работа Творческие задания Дифференц ированный зачет Экзаменпо профессионал ьному модулю

Освоенные общие компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессионал ьной деятельности, применительн о к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Курсовая работа Отчет по учебной практике Отчет по производственной практике Собеседование Индивидуальные задания Творчески е задания Тестирование Контрольная работа
	Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретаци ю информации, необходимой для выполнения задач профессионал ьной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	Курсовая работа Отчет по учебной практике Отчет по производственной практике Собеседование Индивидуальные задания Творчески е задания Тестирование Контрольная работа
	Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	
ОК 03 Планировать и реализовыват ь собственное профессионал	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и	Курсовая работа Отчет по учебной практике Отчет по производственной

Освоенные общие компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства
льное и личностное развитие.	самообразования Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	практике Собеседование Индивидуальные задания Творческие задания Тестирование Контрольная работа
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Курсовая работа Отчет по учебной практике Отчет по производственной практике Собеседование Индивидуальные задания Творческие задания Тестирование Контрольная работа
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	Курсовая работа Отчет по учебной практике Отчет по производственной практике Собеседование Индивидуальные задания Творческие задания Тестирование Контрольная работа
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей	Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. Умения: описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения	Курсовая работа Отчет по учебной практике Отчет по производственной практике Собеседование Индивидуальные задания Творческие задания

Освоенные общие компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства
ских ценностей;		е задания Тестирование Контрольная работа
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбере жению, эффективно действовать в чрезвычайны х ситуациях.	Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Курсовая работа Отчет по учебной практике Отчет по производственной практике Собеседование Индивидуальные задания Творчески е задания Тестирование Контрольная работа
	Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения	
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессионал ьной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленн ости.	Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)	Курсовая работа Отчет по учебной практике Отчет по производственной практике Собеседование Индивидуальные задания Творчески е задания Тестирование Контрольная работа
	Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения	
ОК 09 Использовать информацион ные технологии в профессионал ьной деятельности	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Курсовая работа Отчет по учебной практике Отчет по производственной практике Собеседование Индивидуальные задания Творчески
	Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	

Освоенные общие компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства
		е задания Тестирование Контрольная работа
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Курсовая работа Отчет по учебной практике Отчет по производственной практике Собеседование Индивидуальные задания Творчески е задания Тестирование Контрольная работа
	Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**

Дополнения и изменения в рабочей программе на _____ / _____ уч. год.

Дополнения и изменения рассмотрены на заседании

кафедры _____ протокол № _____ от

«____» _____ 20____ г.

Зав. кафедрой: _____ / Скроботова О.В.